



IbM Pelatihan Teknik Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Haerana¹, Abdi², Isra Amartiwi³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar

Email : Haerana@unismuh.ac.id

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar

Email: abdi@gmail.com

³Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar

Email: Israamartiwi@gmail.com

Artikel info

Artikel history:

Received: Februari-2019

Revised: Maret-2019

Accepted: April-2019

Abstrak. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat tentang teknik pengaduan pelayanan publik berbasis E-Government. Metode pelaksanaan program pelatihan ini dilakukan dengan cara partisipatif, dengan langkah-langkah : a) tahap awal dilakukan sosialisasi kegiatan pada masyarakat, pembentukan kelompok. b). Pelatihan dengan konsep praktek langsung agar masyarakat cepat terampil dalam pengisian platform pengaduannya. Dan langkah akhirnya adalah evaluasi bagi tim pelaksana pelatihan untuk mengukur keseluruhan kegiatan yang dilakukan. Hasil kegiatan Ipteks Bagi masyarakat adalah para anggota Mitra berhasil memahami cara menyampaikan pengaduan melalui aplikasi aduan loka Kota Makassar dan melalui Website Lapor yang merupakan kanal aduan nasional. Kesimpulan dari pelaksanaan IbM ini adalah saat ini pemerintah kota Makassar telah mampu menjalankan pelayanan publik yang berbasis E-Government tetapi belum menunjukkan hasil yang cukup signifikan hal ini dikarenakan sebagian masyarakat belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk bisa mengakses aplikasi internet yang disediakan oleh pemerintah khususnya dalam hal menyampaikan aspirasi dan pengaduan mereka.

Keywords:

E-Government;

Pelatihan; Teknik

Pengaduan;

Corresponden author:

Email: Haerana@unismuh.ac.id



artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY -4.0

Pendahuluan

Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan good governance dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya (Styawan, 2016). Dalam aspek pelayanan publik E-Government memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait semua jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat serta kemudahan dalam penyampaian aspirasi dan keluhan. Dan karena sistem E-Government basisnya adalah IT maka hal ini harus didukung oleh kesiapan masyarakat dalam mengakses aplikasi yang sudah disiapkan oleh pemerintah kota Makassar. Sebab tujuan utama dari penerapan E-Government ini adalah terutama untuk menciptakan kemudahan dan kecepatan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Menurut Ayu Oktavya (2015), bahwa esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah electronic government (e-government) adalah memfasilitasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin

Konsep E-Government berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu (Supriyadi, 2014). Alshehri and Drew (2017) said that *the purpose of e-government is not only the conversion of traditional information into bits and bytes and making it reachable via the internet websites or giving government officials computers or automating old practices to an electronic platform. But it also calls for rethinking ways the government functions are carried out today in order to improve processes and integration. Governments have different strategies to build e-government. Some have created comprehensive long-term plans. Others have opted to identify just a few key areas as the focus of early projects.*

Berdasarkan berita online pada tanggal 08 Agustus 2016 di website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Replatformasi Birokrasi, Komisioner Ombudsman Republik Indonesia Ahmad Alamsyah Saragih menyatakan bahwa hingga Juni 2016 sudah lebih dari 4 ribu laporan pengaduan masyarakat, yang melaporkan pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah. Tingginya pelaporan yang diterima oleh pemerintah daerah dalam hal penyelenggaraan publik ini membuktikan bahwa pemerintah daerah belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat akan pelayanan pengaduan. Hal tersebut seperti ketepatan waktu pengaduan, sarana dan prasarana pendukung, maupun tanggung jawab instansi terhadap masyarakat dan aduannya (Dewi & Sari, 2017).

Menurut Agus Fanar Syukri, dalam Suwitri dan Santoso (2017), menyatakan bahwa Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen pengaduan adalah suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat

Sistem Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dibentuk berdasarkan Perpres 76/2013 dan Permenpan-RB No. 24/2014 bertujuan agar penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik. Pembentukan SP4N juga bertujuan agar

penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan tentu saja meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, ada pula LAPOR! (layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.3 Tahun 2015, merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan.

Partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas pengaduan online tersebut hanya bisa terwujud jika masyarakat mengetahui dan memahami tata cara pengisiannya, dan untuk memaksimalkan partisipasi masyarakat tersebut maka diperlukan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya mendukung sistem E-Government. Menurut Akbar (2018), Di era globalisasi pada saat ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya mengandalkan satu pihak pemberi pelayanan, tetapi pelayanan publik juga menuntut bagaimana partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mengawasi tata laksana dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Permasalahan Mitra adalah sebagai berikut : 1). Masyarakat tidak mengetahui bahwa sebagai warga negara, mereka berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari para aparatur negara pada setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. 2). Masyarakat tidak memahami tentang pelaksanaan sistem E-Government yang saat ini Kota Makassar sedang berusaha untuk di jalankan. 3). Masyarakat tidak mengetahui bahwa dengan sistem E-Government maka pemerintah menyediakan sejumlah website untuk pengaduan masyarakat.

Sedangkan Solusi dan Target Luaran dalam Ipteks Bagi Masyarakat ini adalah : 1). Diselenggarakan penyuluhan tentang hak dan kewajiban warga negara sebagai pengguna layanan serta akan dijelaskan hak dan kewajiban aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik. 2). Diselenggarakan penyuluhan singkat tentang pemerintahan dengan sistem E-Government dan pada sesi ini juga akan diadakan tanya jawab tentang sejumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang selama ini di rasakan. 3). Mengadakan pelatihan tata cara pengisian pengaduan di aplikasi aduan pemerintah Kota Makassar dan website Lapor Nasional.

Metode

Metode pelaksanaan program pelatihan ini dilakukan dengan cara partisipatif, dengan langkah-langkah : 1) tahap awal dilakukan sosialisasi kegiatan pada masyarakat, pembentukan kelompok. 2). Pelatihan dengan konsep praktek langsung agar masyarakat cepat terampil dalam pengisian platform pengaduannya. Dan langkah akhirnya adalah evaluasi bagi tim pelaksana pelatihan untuk mengukur keseluruhan kegiatan yang dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Keseluruhan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam Ipteks bagi masyarakat ini diarahkan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mitra. Dan untuk membantu penyelesaian permasalahan tersebut, berikut kegiatan yang akan dilaksanakan : Pertama : forum diskusi (Penyuluhan), tentang pemaparan ruang lingkup pengaduan pelayanan publik. Kedua : pelatihan Membuat Email, sebagai salah satu syarat dalam teknik penyampaian pengaduan. Ketiga : pelatihan teknik pengaduan menggunakan aplikasi Sodarata'. Keempat : pelatihan teknik pengaduan melalui Website Nasional pengaduan pelayanan publik.

Metode yang digunakan dalam IbM ini adalah metode ceramah dan tanya jawab; digunakan dalam forum diskusi terkait pemaparan tentang ruang lingkup pengaduan

pelayanan publik, metode demonstrasi; digunakan untuk mempraktekkan teknik-teknik pengaduan melalui aplikasi Hp android dan website.

Alat yang digunakan adalah a). LCD, digunakan untuk presentasi. b). Laptop, digunakan untuk mempraktikkan materi pelatihan. c). WiFi, digunakan untuk koneksi internet dalam pembuatan website blog. d). Aplikasi gmail dan yahoo, digunakan untuk pembuatan E-mail. e). Hp Android, digunakan untuk pelatihan teknik pengaduan melalui aplikasi Sodarata'. f). Kamera digital, digunakan mendokumentasi kegiatan.

Pada acara pelatihan tersebut dihadiri oleh 11 orang masyarakat yang secara suka rela datang berpartisipasi. Pelatihan ini dilakukan pada hari Senin tanggal 06 November 2017, pelatihan ini berbasis online dan memerlukan laptop sehingga membuat para peserta diharuskan untuk membawa laptop.

Berikut ini pembahasan tentang rangkaian pelaksanaan kegiatan IbM :

1. Penyuluhan (Forum Diskusi)



Gambar 01. Materi Diskusi (Penyuluhan)

Materi:

Pada sesi penyuluhan ini dimana targetnya adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang konsep pelayanan publik berbasis E-Government maka yang membawakan materi ini adalah Bapak Dr. Abdi, M.Pd. Berikut ini adalah penggalan materi pada penyuluhan (Diskusi) :

Pelayanan publik di Indonesia seharusnya dapat dilaksanakan secara baik sebab telah punya payung hukum, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Dasar pertimbangan pembentukan Undang-Undang ini adalah : bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Masih terkait dengan Undang-Undang tentang pelayanan publik tersebut di atas, maka dalam perundangan itu telah dijelaskan tentang hak masyarakat selaku penerima layanan.

Pasal 18, Masyarakat berhak:

- a) mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b) mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c) mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d) mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e) memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f) memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- g) mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- h) mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i) mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Sejalan dengan penerapan E-Government di Kota Makassar, maka segala aspek pelayanan publik diupayakan untuk diselenggarakan dengan standar pelayanan prima. Untuk itu, pemerintah Kota Makassar terus berbenah diri menjadikan Kota Makassar sebagai Smart City.

Kualitas pelayanan publik sangat terkait dengan sejauhmana interaksi terbaik yang terjadi diantara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dalam hal ini masyarakat, sarana dan prasarana pendukung, kualitas barang dan jasa sebagai objek layanan yang diberikan. Dan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, maka diperlukan umpan balik (*feedback*) dari pelanggan (masyarakat). Feedback tersebut dapat berupa saran, kritik, pujian dan keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diterima atau dirasakan. Demikian sekilas tentang materi penyuluhan dalam Ipteks Bagi Masyarakat ini.

2. Pelatihan Teknik pengaduan menggunakan aplikasi Sodarata' :

Materi :

Dalam pelaksanaan Iptek bagi masyarakat ini, pelatihan membuat Email secara teknis dilakukan secara bersamaan dengan pelatihan tehknik pengaduan. Sebab masyarakat harus sudah terlebih dahulu memiliki Akun Email sebelum memanfaatkan aplikasi atau website pengaduan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus mengikuti perkembangan teknologi dunia yang terus mengalami perubahan yang cepat, sehingga saat ini pengaduan masyarakat tidak lagi dilakukan secara face to face atau dalam artian masyarakat ke kantor pelayanan publik untuk menyampaikan keluhannya atau melalui telepon/sms tetapi dengan kecanggihan teknologi maka keluhan dapat disampaikan dengan memanfaatkan aplikasi di handphone android. Sebagaimana saat ini Pemerintah Kota Makassar telah memiliki aplikasi pengaduan terpadu yang di beri nama : Sodarata'.



Gambar 01. Pelatihan Aplikasi Sodarata' (Menggunakan Hp Android)

Sodarata' adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk mewujudkan konsep Makassar Smart City dan ditujukan khususnya bagi warga kota agar dapat berinteraksi langsung dengan birokrasi baik berupa saran, pujian, kritikan bahkan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan. Dan, diharapkan semua komentar interaktif tersebut

dilakukan secara Sombere atau mengedepankan sifat dan sikap sopan santun dan ramah sekaligus cerdas sesuai cerminan tradisi lokal warga Makassar. Dengan demikian, Makassar Smart City dapat terbangun oleh Smart Citizen yang Sombere dan pada akhirnya tercipta pula pemerintahan yang bersih, akuntabel dan transparan.

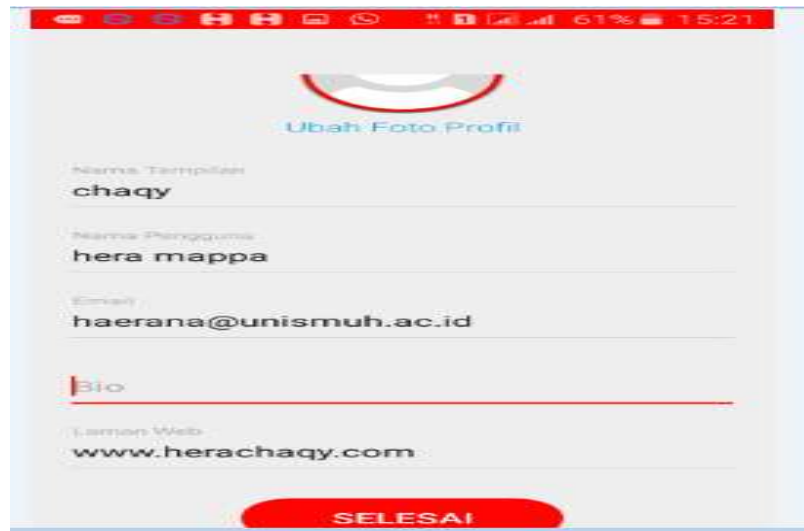
Tampilan depan aplikasi Sodarata' :



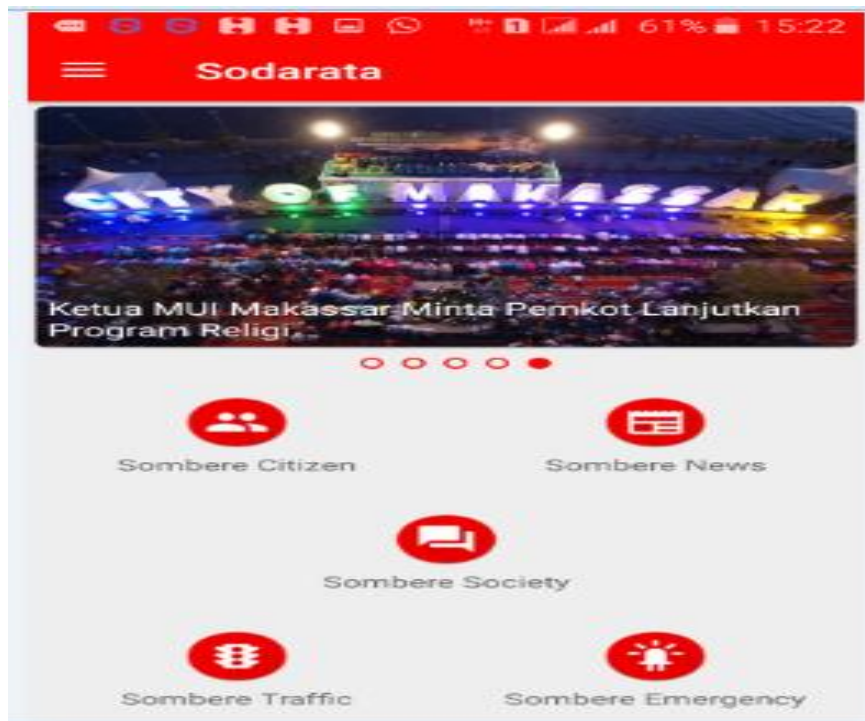
Langkah-langkah membuat aduan pada aplikasi Sodarata' :

1. Pada saat penggunaan pertama kali pada aplikasi ini maka masyarakat harus mengklik tombol Daftar.
2. Kemudian mengisi form identitas :

3. Setelah data diisi, lalu tekan Tombol Daftar maka tampilan yang muncul seperti ini :



4. Tekan tombol Selesai, dan muncullah fitur-fitur aplikasi Sodarata' :



Fitur utama yang ditampilkan dalam aplikasi ini berupa:

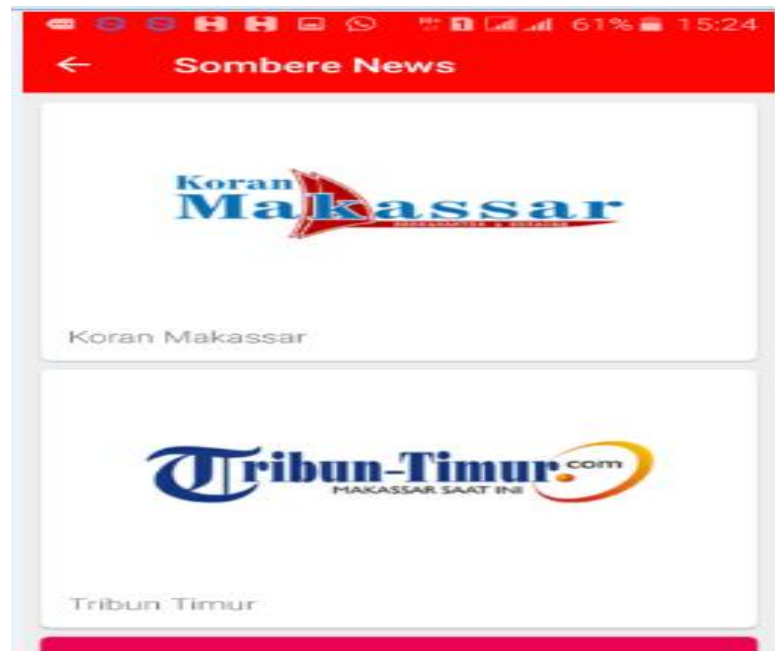
- a. Sombere Citizen adalah fitur yang dapat digunakan oleh warga untuk berinteraksi langsung terhadap birokrasi ditingkat Camat maupun SKPD.



Apabila masyarakat ingin menyampaikan aduannya, maka cukup klik/tekan tombol merah (+) tersebut. Setelah tampilan aplikasi seperti berikut maka aduan dapat langsung disampaikan.



- b. Sombere News adalah fitur yang berisi media massa online di Kota Makassar dengan berita terkini.

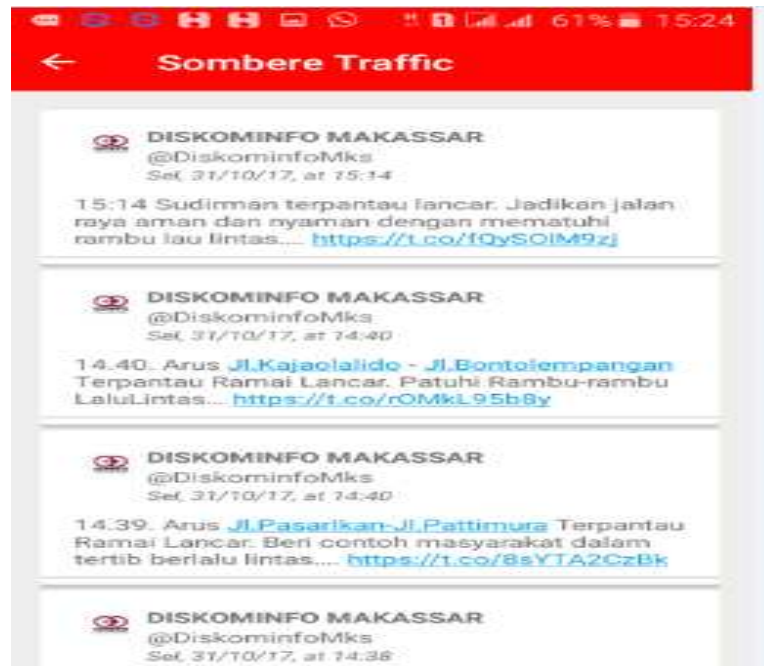


- c. Sombere Society adalah fitur media sosial bagi warga Kota Makassar untuk menjalin pertemanan maupun berbagi informasi dan berdiskusi tentang kondisi lingkungan ataupun hal lainnya.

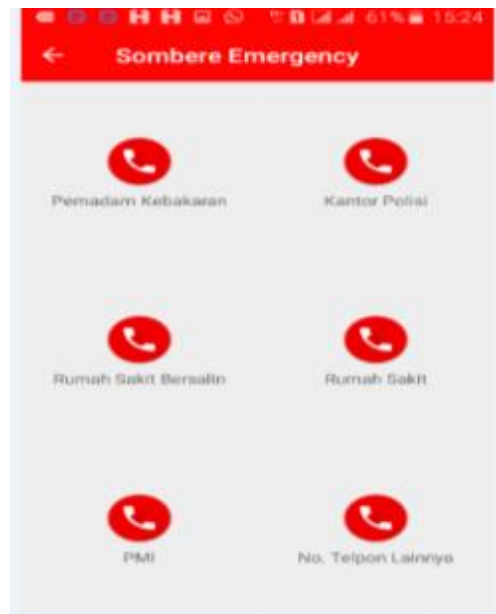


Di fitur ini juga masyarakat dapat tekan tombol merah (+) untuk mulai berbagi informasi dan berdiskusi.

- d. Sombere Traffic adalah fitur yang dapat digunakan untuk memantau kondisi lalu lintas Kota Makassar agar warga dapat mengantisipasi kepadatan dan kemacetan diperjalanan.



- e. Sombere Emergency berisi nomor telepon untuk kondisi darurat di wilayah Kota Makassar.



Aplikasi ini dipersembahkan oleh Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Makassar.

3. Pelatihan Teknik pengaduan melalui website Lapor :



Gambar 03

Petunjuk Teknis Sebelum Pelatihan Melalui Website Lapor

Materi :

Pada dasarnya di sejumlah kota besar yang juga mengimplementasikan E-Government memiliki website sebagai pusat informasi kepada masyarakat, sebagai contoh Kota Yogyakarta (<https://jogjapro.go.id/>), Surabaya (<https://www.surabaya.go.id>) dan kota-kota lainnya. Website kota Makassar ada dua situs yaitu : (<http://makassarkota.go.id/>) dan website (<http://makassar.rakyatku.com/>), website-website tersebut tidak memiliki kanal aduan, website ini hanya berisi tentang informasi Kota Makassar dan seputar kegiatan yang sedang dan akan dilaksanakan oleh Kota Makassar. Pada intinya, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warganya. Perlu disadari bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif (Haryatmoko, 2016).

Berdasar pada Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan tentang pengelolaan pengaduan, maka oleh pemerintah pusat melalui Kantor staf kepresidenan bekerjasama dengan Kementerian Pan dan Reformasi Birokrasi kemudian meluncurkan portal Pengaduan yaitu LAPOR (<http://lapor.go.id>), pada website tersebut masyarakat bisa melaporkan semua permasalahan terkait pembangunan dan layanan publik.



Gambar 04. Pelatihan Teknik Aduan Melalui Website Lapor

Tampilan Website : LAPOR! - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
<https://lapor.go.id/>



Langkah-Langkah pengisian pengaduan di website Lapor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat yang hendak melaporkan pengaduan layanan publik yang dialaminya, maka untuk dapat menggunakan website tersebut dia harus sudah memiliki E-mail atau surat elektronik, baik yang menggunakan domain gmail maupun yahoo.
2. Buatlah ID Lapor Anda, dengan mengisi form di sebelah kanan tampilan website.
3. Khusus untuk kolom Password, masukkanlah pasword yang nantinya akan dipakai untuk Log in di website Lapor, jadi bukan pasword Email.
4. Setelah selesai mengisi semua data, tekan tombol :

DAFTAR LAPOR

5. Setelah klik tombol Daftar Lapor, maka tampilannya sebagai berikut :

- [illegible]

7. Setelah Tombol Aktivasi Email di klik, maka akun Lapor anda sudah berhasil diaktifkan. Tampilannya akan seperti di bawah ini :



8. Akhirnya SELAMAT, anda sudah memiliki akun di website Lapor dan bisa langsung digunakan serta kapanpun bisa anda Log in untuk memantau perkembangan penanganan pengaduan anda.

Pada pelatihan teknik pengaduan ini, di sampaikan kepada peserta bahwa pada saat menuliskan laporan aduan, sebaiknya menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dan tidak ambigu. Laporannya harus singkat, padat dan jelas, sebagai masyarakat kita dalam menyampaikan identitas diri juga perlu untuk disampaikan sebagai bukti keseriusan kita dalam menyampaikan aduan. Jika diperlukan sangat penting kiranya juga disampaikan efek/dampak yang diakibatkan jika aduan kita tidak mendapat tanggapan dari pihak yang dituju dan setelah aduan kita mendapat tanggapan atau feed back dari instansi yang dituju serta masalah aduan kita sudah terselesaikan dengan baik maka patutlah kita menyampaikan ucapan terima kasih.

A. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari kegiatan Ipteks Bagi Masyarakat ini adalah setiap rangkaian kegiatan IbM tersebut dikhususkan untuk membantu peningkatan pemahaman masyarakat dalam hal ini kelompok Mitra dalam pengelolaan pengaduan yang berbasis E-Government. Dan untuk membantu penyelesaian permasalahan tersebut, berikut kegiatan yang akan dilaksanakan : Pertama : forum diskusi (Penyuluhan), tentang pemaparan ruang lingkup pengaduan pelayanan publik. Kedua : pelatihan Membuat Email, sebagai salah satu syarat dalam teknik penyampaian pengaduan. Ketiga : pelatihan teknik pengaduan menggunakan aplikasi Sodarata'. Keempat : pelatihan teknik pengaduan melalui Website Nasional pengaduan pelayanan publik.

Sedangkan saran yang dapat disampaikan bahwa sebaiknya pemerintah Kota Makassar mengupayakan untuk terus melakukan sosialisasi terkait inovasi-inovasi pelayanan publik terutama terkait dengan inovasi layanan pengaduan oleh masyarakat. Sebab dengan kemampuan pemerintah Kota Makassar dalam berinovasi yang cukup meningkat setiap

tahunnya, tetapi jika inovasi tersebut tidak disosialisasikan maka tidak akan mendatangkan manfaat bagi pengguna pelayanan publik

B. DAFTAR PUSTAKA

- Alshehri & Drew. 2017. Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>
- Akbar. 2018. Esensi Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-Ktp Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/NDg2MGZjY2Y1OWYzMzcxNDRjMGQxYWI2MzdkOTY3ZjE1MmU2ZjIyMA==.pdf
- Dewi, Sari. 2017. Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adinegara/article/viewFile/8950/8604>
- Haryatmoko. (2016). Akuntabilitas pelayanan publik: etika publik, dasar membangun integritas dan profesionalitas. Prosiding Seminar
- Isbandi R. Adi. 2008. *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Komunitas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- LAPOR! - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat <https://lapor.go.id/>
- Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government <https://media.neliti.com/media/publications/28623>. Di akses tanggal 8 November 2017
- Oktavya, Ayu Aditya. 2015. Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>
- Setyawan. 2016. Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpbc2857774dfull.pdf>
- Suwitri, Santoso. 2017. Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/19022/18082>
- Supriyadi. 2014. Pengertian E-Government. <http://repository.uin-suska.ac.id/4852/3/BAB%20II%282%29.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik